

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 1 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

	Nome	Função	Data
Elaborador	Arno Paul Simone Raia Rafael Tavares	Comercial	09/10/2020
Aprovador	Fernanda Gomes Ferreira	Diretora Executiva Operacional	09/10/2020

1. OBJETIVO

Estabelecer boas práticas e procedimentos para prospecção de novos Clientes, bem como a manutenção dos Clientes ativos e, procedimentos para Análise Crítica e Monitoramento das Operações que vierem a ser solicitadas, em atendimento à segurança da Cadeia Logística conforme do Programa OEA e Requisitos de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades organizacionais da Sigma Transportes.

3. ÁREA ENVOLVIDAS

- **Diretoria**
- **Gerencia**
- **Comercial**
- **Jurídico**
- **Financeiro**
- **Qualidade**
- **Gerenciamento de Riscos**
- **Atendimento Ao Cliente**

4. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

4.1. Cabe A Diretoria

Analisar e validar Propostas Comerciais que estejam de acordo com os critérios Sigma Transportes e aos requisitos do Programa OEA e SASSMAQ.

4.2. Cabe Ao Comercial

- Análise e acompanhamento do mercado dentro do Ramo Empresarial da SIGMA;
- Prospectar novos Parceiros, priorizar contratação de Parceiros Comerciais com as certificações OEA e SASSMAQ no Brasil;
- Encaminhar as propostas para aprovação aos diretores;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 2 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

- Homologar a SIGMA nas Empresas do Setor para participar de suas análises periódicas – BID;
- Induzir, instruir, orientar e monitorar os Clientes a adotarem Processos e Procedimentos que assegurem a integridade da cadeia logística e o cumprimento da legislação aduaneira e requisitos OEA, além de requisitos em Saúde, Meio Ambiente, Segurança e Qualidade;
- Cadastrar os possíveis Clientes com base nos requisitos do Programa OEA.;
- Verificar se todas as informações descritas correspondem às condições comerciais, capacidade da Sigma Transportes e Logística e estão em acordo com os requisitos do Programa OEA e Certificação SASSMAQ;

4.3. Cabe ao Departamento de Qualidade

- Solicitar documentos do Clientes em BID e compartilhar com os Departamentos Jurídico e Financeiro;
- Enviar Comunicado OEA aos parceiros comerciais;
- Realizar o acompanhamento anual dos parceiros comerciais que operam em nossa cadeia logística;
- Acompanhar e compartilhar detalhes em caso de alguma RNC aberta pelo cliente ou internamente que interfira na operação seguindo instruções do PR.QLD.002 - Não Conformidade Ação Corretiva E Preventiva.

4.4. Cabe aos Departamentos Jurídico E Financeiro

- Analisar dos documentos apresentados pela Cliente antes do início das Operações, para prevenir possíveis problemas jurídicos e financeiros.

4.5. Cabe Ao Gerenciamento De Riscos

- Analisar a Operação solicitada pelos Clientes, para prevenir possíveis incidentes e acidentes;
- Realizar Mapa de Risco das novas operações atendendo requisito OEA;
- Acompanhar operação em tempo integral;

5. ACOMPANHAMENTO DAS CADEIAS LOGÍSTICAS E PRÁTICAS COMERCIAIS

Acompanhamento das Empresas classificadas como possíveis Parceiros Comerciais ou Parceiros Comerciais ativos, no que tange à existência de registro de envolvimento das Empresas em Operações suspeitas e que tragam risco à Cadeia Logística.

- Acompanhar as notícias e informações relativas ao mercado brasileiro e mundial logístico;
- Analisar tendências, movimentações, adversidades, contrariedades de empresas, funcionários e mercadorias de potenciais Parceiros Comerciais ligados diretamente a Cadeia Logística que possa influenciar negativamente em nosso segmento de mercado;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 3 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

- Promover o diálogo entre os Setores envolvidos nas Operações, é uma das ações mais importantes dentro do setor comercial, uma comunicação aberta e de duas vias é crucial para otimizar a Gestão Comercial.
- Conhecer seus Clientes e conhecer seus consumidores e saber quais são as suas expectativas e necessidades reais é primordial para o sucesso do Setor.
- Fazer pesquisas e traçar um perfil do nosso público-alvo.
- Analisar os Resultados, verificando os erros, falhas, baixos resultados, analisando o que levou a esses.
- Realizar Plano de Ação buscando a melhoria Continua do atendimento ao cliente e das operações comerciais.

6. PROSPECÇÃO DE CLIENTES

Como procedimento, a Seleção de Parceiros Comerciais visa a segurança da cadeia logística, a empresa prioriza a contratação de parceiros comerciais OEA, ou estar no processo de certificação, certificados em segurança por entidades públicas ou privadas, tais como: BASC, ISO 28000, ISPS Code, TAPA.

Empresas não integradas ao comércio exterior ou não certificados OEA, são passíveis aos requisitos e medidas de segurança descritos neste procedimento:

- Análise detalhada dos Departamentos, Setores e Ramos específicos das Empresas prospectadas para melhor aproximação na Logística, Compras e/ou outros que possam auxiliar no contato direto com o responsável na empresa pela contratação dos Serviços oferecidos;
- Acompanhamento dos movimentos das Empresas prospectadas;
- Trabalhar diretamente com o Setor interno de Marketing, para a confecção de materiais, tanto físicos como digitais para prospecção de novos Clientes;
- Enviar Apresentação da empresa Portfólio - Sigma Transportes e Logística com enfoque na operação da empresa sendo prospectado e acompanhar o devido recebimento da outra parte;
- Agendar visita ao prospectivo cliente, para maior conhecimento de sua operação, melhor atendimento e diálogo.

7. PROPOSTA COMERCIAL E ANÁLISES OPERACIONAIS

- Análise criteriosa da operação do Cliente para oferecer os serviços adequados;
- Coleta de valores e custos relativos à operação solicitada;
- Consulta-aos departamentos envolvidos diretamente, como o setor Atendimento ao Cliente e Transportes, Gerenciamento de Riscos, Armazém e Redex, DESEG, bem como a Gerência e Diretoria.
- Elaboração de Proposta Comercial, após análise interna com a Diretoria.
- Contato com o Cliente para da análise da Proposta Comercial enviada;
- Alinhamento de valores e condições, negociação com autorização da Diretoria.

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 4 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

8. PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DE NOVOS PARCEIROS – alterar a ordem – primeiro analise, depois envio da proposta comercial

- Para novos Parceiros Comerciais, deve-se seguir como procedimento as seguintes etapas antes de realizar quaisquer operações, reforçando a Segurança da Cadeia Logística.
- Encaminhar e-mail para Setor de Qualidade que solicitará dos documentos necessários para cumprimento dos requisitos OEA para cadastro no Sistema SIGMA e envio de Comunicado aos parceiros comerciais;
- Após o recebimento de todos os documentos, o Setor de Qualidade encaminhará os documentos pertinentes ao Setor Financeiro e Setor Jurídico para as devidas análises e deverá retornar em até 5 dias úteis com os resultados destas pesquisas e análises, sendo o resultado informado ao Comercial responsável ao BID;
- Em caso de visita destes possíveis Parceiros para conhecer nossas plantas e processos operacionais in loco, se faz necessário o envio dos dados de cada pessoa que necessitará de acesso ao Terminal com pelo menos um dia de antecedência, esta informação deverá ser compartilhada com os Departamentos de GRIS e Segurança Patrimonial.

9. INTEGRAÇÃO DE SETORES – NOVAS OPERAÇÕES COMERCIAIS

Em novas Operações Comerciais, o Setor Comercial tem por procedimento padrão, transmitir todas as informações, documentos e detalhes operacionais do novo parceiro aos setores pertinentes, este deve ocorrer em no mínimo 2 dias úteis anterior a operação, caso o meio de transmissão seja realizado pessoalmente com os envolvidos, deve ser formalizado os detalhes e particularidades acordados:

- Agendar reunião de Alinhamento Operacional para que sejam apresentados detalhes da Operação Logística do Cliente para as Equipes do Setores de Atendimento ao Cliente, Operacional, GR e Faturamento;
- Enviar ao Setor de Atendimento ao Cliente todos os detalhes operacionais e, os documentos necessários para cadastro no Sistema SIGMA, bem como os detalhes de Faturamento e cobrança;
- Envolver, informar e orientar os setores de Transportes, Armazém/ Redex, Gerenciamento de Riscos, sobre os detalhes e particularidades que não tenham sido alinhados previamente;
- Envolver a Diretoria, caso haja a necessidade de ajustes complexos que não tenha sido predefinido.

10. MAPA DE RISCO – OPERAÇÕES COMERCIAIS

O FO.AD.001 - Mapa de risco – Operações Comerciais tem o intuito evitar e garantir a segurança de toda Cadeia Logística atendendo os requisitos dos itens 3.5.2 e 3.5.3. do QAA/OEA, no que diz o Monitoramento efetivo dos Parceiros Comerciais e Gestão da Cadeia Logística, servindo como base para métodos de Prevenção Predefinidos baseado no indicador do nível de Risco da Operação.

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 5 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS		Revisão: 05

10.1. Metodologia de Avaliação de Risco

O Departamento de Gerenciamento de Risco adota a Metodologia Qualitativa para a apuração do nível de risco, onde o nível de risco é expresso por descrições relacionadas à probabilidade e consequência:

Escala	Probabilidade de Ocorrência
Rara	Pode ocorrer em circunstâncias excepcionais
Pouco provável	Pequena possibilidade de ocorrer
Provável	Pode ocorrer em algum momento
Muito provável	Provável que ocorra em várias circunstâncias
Quase certa	Deve ocorrer em algum momento

Escala	Consequência de Ocorrência
Muito fraca	Impacto insignificante nos objetivos
Fraca	Efeitos negativos menores nos objetivos
Moderada	Poderá impedir o alcance de alguns objetivos
Forte	Poderá impedir o alcance de alguns objetivos importantes
Catastrófica	Poderá impedir o alcance da maioria dos objetivos

A partir das escalas definidas para a probabilidade e consequência conforme quadros acima, obtém-se uma representação numérica dos níveis de riscos em uma matriz de riscos sem quantitativa:

Matriz de risco negativos sem quantificativa	Muito Fraca	Fraca	Moderada	Forte	Catastrófica
Quase Certo (5)	Médio	Alto	Alto	Crítico	Crítico
Muito Provável (4)	Médio	Médio	Alto	Alto	Crítico
Provável (3)	Baixo	Médio	Médio	Alto	Alto
Pouco Provável (2)	Baixo	Baixo	Médio	Médio	Alto
Rara (1)	Baixo	Baixo	Baixo	Médio	Médio

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 6 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS		Revisão: 05

Processo de Avaliação de Risco das Operações Comerciais

O processo de Avaliação de Riscos é o processo de identificação de riscos, análise de riscos e avaliação de riscos registrados no mapa de riscos aduaneiros.

10.2. Identificação Dos Riscos

Consiste na predefinição de eventos internos e externos com potencial impacto negativo nos objetivos no programa OEA. Tais eventos estão diretamente ligados as atividades da empresa relacionados ao Programa conforme contexto anteriormente definido.

A cada risco predefinidos, devem ser valorados de 0 a 5 com base na categoria de risco/informação da operação específica, sendo 0 para menor risco e maior informação da operação e 5 para maior risco e menor informação da operação.

10.3. Análise De Riscos

Nesta etapa, é realizada uma análise de risco das operações denominada como suspeita, onde causas e efeitos são apreciados, sendo definidas suas probabilidades de ocorrência e seu grau de consequência, conforme metodologia acima descrita e tabela de valoração abaixo citado. Denomina-se o nível de risco o produto desses fatores, cujo resultado será descrito no FO.AD.001 - Mapa de risco – Operações Comerciais.

Descrição do Risco	Nível de Risco					
Operação é condizente com a atividade afim	0	1	2	3	4	5
Produto manuseado pelo cliente é condizente com a empresa	0	1	2	3	4	5
Histórico de ocorrência	0	1	2	3	4	5
Natureza da carga	0	1	2	3	4	5
Pessoas envolvidas no processo de exportação	0	1	2	3	4	5
Pessoas envolvidas no processo de transporte da mercadoria	0	1	2	3	4	5

10.4. Avaliação De Riscos

A avaliação de riscos envolve comparar o nível de risco encontrado durante o processo de análise com os critérios de risco estabelecidos pelo Programa OEA. Com base nesta comparação, define-se a necessidade de tratamento.

Em algumas circunstâncias, a avaliação de riscos pode levar à decisão de se proceder a uma análise mais aprofundada. A avaliação de riscos também pode levar à decisão de não se tratar o risco de nenhuma outra

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO							Número: P.AD.001	Página 7 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS							Revisão: 05	

forma que seja manter os controles existentes. Esta decisão será influenciada pelo nível de impacto no atendimento aos requisitos do Programa OEA.

Data Prevista para Operação	Cliente	Ref. Cliente	Critérios de Valoração						VALORAÇÃO DE RISCO	RISCOS RESIDUAL	INERENTE /
			Operação é condizente com a atividade afim	Produto Manuseado pelo cliente é condizente com a empresa	Histórico de ocorrência	Natureza da Carga	Pessoas envolvidas no processo de exportação	Pessoas envolvidas no processo de transporte da mercadoria			
			0	0	1	1	1	1	4	Rara / Muito Fraca	
			0	0	2	2	2	2	8	Pouco Provável / Fraca	
			0	0	3	3	3	3	12	Provável / Moderada	
			0	0	4	4	4	4	16	Muito Provável / Forte	
			0	5	5	5	5	5	25	Quase certo / Catastrófica	

Deve ser analisado não somente operações de possíveis novos clientes ou novos, mas clientes atuais e antigos, o intuito é verificarmos quaisquer operações que não possuam muita informação, não sejam condizentes logicamente e/ou possuam informações ou critérios suspeitos, assim agirmos conforme medida de contingência abaixo, dependendo de sua valoração de risco.

Medidas de Contingências											
Operação de Risco				Patrimonial e GR		Operacional		Gerência		Central OEA	(Análise) Cancelamento Operação
Rara / Muito Fraca		1	4								
Pouco Provável / Fraca		5	8	X		X					
Provável / Moderada		9	15	X		X		X			
Muito Provável / Forte		16	21	X		X		X		X	
Quase certo / Catastrófica		22	30	X		X		X		X	X

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 8 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

Central OEA.

- Realizado o acionamento do Ponto de Contato OEA na RFB antes do início da operação.
- Informar todos os detalhes da operação como: documentos de transporte, produtos transportados, rota, previsão de início e fim.

Patrimonial e GR

- Gestor de Riscos analisa as particularidades específicas da operação, riscos e cuidados a mais que deverá possuir no transporte da mercadoria/carga
- Este deverá orientar os operadores de monitoramento sobre a criticidade da operação, o qual será acompanhada com controles mais rigorosos, evitando paradas (se possível no trajeto e respeitando o Controle de Jornada do condutor).
- Quaisquer desvios e particularidades o Gestor de Riscos será acionado de imediato.
- Acompanha a operação do início ao fim para maior agilidade na tomada de decisões.

Operacional

- Gestor de Transportes e Gestor de Atendimento ao Cliente é acionado e informado pelo Gestor de Risco sobre as particularidades da operação e os devidos riscos, o qual restringe os dados e informações desta operação a um número reduzido de pessoas para melhor segurança.
- Gestores Operacionais realizam um acompanhamento criterioso;
- Priorização da operação com veículo frota.

Diretoria Executiva Operacional

- Diretoria Executiva Operacional é informada sobre a criticidade do processo.

Cancelar Operação (Análise)

- Realizado um comitê entre Diretoria, Gerência, Coordenadores de processos, Transporte e Gerenciamento de risco, Setor Comercial e Operacional para análise da possibilidade de cancelamento da operação.

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 9 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

11. MANUTENÇÃO DE PARCEIROS

Durante o prazo do Contrato, o Parceiro Comercial será submetido a avaliações anuais de Auditoria de 2ª parte sobre os requisitos OEA ficando a critério da Alta Direção a descontinuidade no caso de o parceiro não apresentar os resultados esperados. A análise tem como objetivo monitorar o Parceiro Comercial, visando a confirmação de atendimento aos Requisitos de Segurança OEA na vigência do contrato e melhoria contínua quanto a Segurança. A importância da Satisfação de nossos Clientes é fundamental, que pode determinar o sucesso ou o fracasso das operações e de nossos serviços prestados, por esse motivo o Representante Comercial deve trabalhar ativamente, seguindo os Procedimentos abaixo citados como um dos métodos de manter nossos Clientes satisfeitos com nossos Serviços prestados e, trabalhando ativamente, conseguimos ponderar e solucionar com maior agilidade em quaisquer problemas e/ou mal-entendidos.

- Plano de visitas quadrimestrais a todos os clientes ativos, documentadas e registradas;
- Análises criteriosas nas Pesquisas de Satisfação dos Serviços prestados que são enviados anualmente aos Clientes pelo Setor da Qualidade, formulando junto a Gestão e Operação, um Plano de Contingência para solução dos Clientes insatisfeitos em casos de pontuações negativas;
- Follow-up dos serviços prestados aos Clientes, participando ativamente das operações para agir e intermediar em situações necessárias, evitando o desconforto e insatisfação do cliente.
- Resolver os problemas dos Clientes o mais rápido possível, acompanhando documentações e demais solicitações pendentes, verificando a necessidade para levar a gestão para uma tratativa, evitando também o desconforto e insatisfação do mesmo.

12. TERMOS E DEFINIÇÕES

GR: Gerenciamento de riscos;

BID ou Bidding Process: é o processo de oferecer, convidar e dar lances. Na prática, dedica-se a selecionar provedores de serviços gabaritados no mercado, através de requerimentos previamente definidos pela licitante;

Redex: Recinto especial para Despacho aduaneiro de Exportação;

OEA: Operador Econômico Autorizado (OEA) é uma certificação concedida pelo Governo Brasileiro para empresas que os processos de gestão minimizam os riscos existentes em suas operações de comércio exterior e assim, demonstram estarem comprometidas com os critérios de Conformidade Aduaneira e de Segurança da Cadeia Logística.

SASSMAQ: é o Sistema de Avaliação de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade que possibilita a avaliação do desempenho das empresas que prestam serviços à indústria química;

Unidades organizacionais: Matriz São Manoel (Santos/SP), Alemoa I Redex (Santos/SP); Alemoa II (Santos/SP), Alemoa IV (Santos/SP), Jandira/SP e Terminal de Ponta Grossa/PR;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 10 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 05	

13. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Vigência	Nº da Solicitação de Revisão e/ou Descrição da alteração
00	09/10/2020	Aprovação e divulgação do procedimento
01	06/11/2020	Alterado item 5. Acompanhamento das Cadeias logísticas e Práticas Comerciais.
02	11/08/2021	Alteração item 11, inclusão de auditoria de 2ª parte e alteração de logo.
03	17/08/2022	Atualização das filiais e anexos.
04	21/09/2023	Exclusão dos Anexos I e II Inclusão das assinaturas do elaborador e aprovador. Atualização do elaborador e aprovador.
05	10/07/2025	Adição de Elaborador (Simone Raia e Rafael Tavares) e alteração de cargo de aprovador; Análise e Revisão geral do documento realizada pelos Departamentos Comercial e Gerenciamento de Risco.

Aprovador

Fernanda Gomes Ferrera

Diretora Executiva Operacional